

FACHBUCHREIHE

für wirtschaftliche Bildung

Einzelhandel 2025

Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel

Lernsituationen

1. Ausbildungsjahr

Beckmann Grebenstein-Heinrich Huse Kohnen Meyer gen. Potthoff Trost

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsselberger Straße 23
42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 91925



Autorinnen/Autoren

Felix Beckmann	58730 Fröndenberg
Kerstin Grebenstein-Heinrich	53797 Lohmar
Dr. Karin Huse	50996 Köln
Sabrina Kohnen	52499 Baesweiler
Axel Meyer gen. Potthoff	49086 Osnabrück
Jeannette Trost	50739 Köln

Verlagslektorat

Anke Hahn

Erweitertes externes Lektorat: Kerstin Grebenstein-Heinrich

ISBN 978-3-8085-9192-5

1. Auflage 2020
Druck 5 4 3 2

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Behebung von Druckfehlern untereinander unverändert sind.

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt.
Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2020 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
www.europa-lehrmittel.de

Umschlag, Satz: tiff.any GmbH, 10999 Berlin
Umschlagkonzept: tiff.any GmbH, 10999 Berlin
Umschlagfoto: © ECE Projektmanagement G.m.b.H. & Co. KG, 22391 Hamburg;
Fotograf: Detlef Overmann
Druck: Plump Druck & Medien GmbH, 53619 Rheinbreitbach

Vorwort

Das vorliegende Unterrichtswerk ist ein neu konzipiertes Arbeitsbuch mit Lernsituationen für die beiden Ausbildungsberufe „**Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel** bzw. **Verkäufer/Verkäuferin**“. Der Band **Lernsituationen** ist Bestandteil des umfassenden Europa-Programms Einzelhandel 2025; es ist auf die Entwicklung einer beruflichen Handlungskompetenz ausgerichtet.

Einzelhandel 2025 ist als modernes Komplettprogramm konzipiert. Es folgt konsequent dem kompetenzorientierten Rahmenlehrplan nach dem Lernfeldkonzept. Die Unterrichtswerke des Programms (Informationsbände und Arbeitsbücher mit Lernsituationen für jede Jahrgangsstufe jeweils mit Lehrerlösungen, Retailing now! – Englisch für Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel) sind aufeinander abgestimmt. Sie sind gezielt an einer Didaktik ausgerichtet, die **Handlungsorientierung** betont und Lernende zu **selbstständigem Planen, Durchführen, Kontrollieren und Beurteilen** von Arbeitsaufgaben unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen führt. Dabei wird die berufliche Wirklichkeit als Ganzes mit ihren ökonomischen, ökologischen, rechtlichen und sozialen Aspekten erfasst.

Das Konzept von **Einzelhandel 2025**, das handlungs- und fachsystematische Strukturen miteinander verschränkt, deckt alle Anforderungen der beiden Ausbildungsberufe von der fachlichen Aufgabenerfüllung bis hin zu einem reflektierten Verständnis von Handeln in beruflichen Zusammenhängen ab.

Der Band „Lernsituationen“ 1. Ausbildungsjahr umfasst die Lernfelder 1–5 des Rahmenlehrplans:

Lernfeld 1: Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren

Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

Lernfeld 3: Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

Lernfeld 4: Waren präsentieren

Lernfeld 5: Werben und den Verkauf fördern

Die **handlungsorientierten Lernsituationen** sind abgestimmt auf die Wissensbestände der einzelnen Lernfelder des **Informationsbandes**. Sie sind konzipiert als **komplexe Lehr-Lern-Arrangements** mit zahlreichen **Erarbeitungs- und Anwendungsaufgaben**, die zentrale Lerninhalte so erschließen, dass **berufliche Handlungskompetenz** im Sinne von Planungs-, Durchführungs-, Kontroll- und Beurteilungsfähigkeit individuell erworben und erweitert wird. Die Problemstellungen der Eingangssituationen erfordern ein **konkretes Lernergebnis** bzw. **Handlungsprodukt**, das in geeigneten Teilbereichen lösungsoffen ist. Die „**Aufgaben Plus**“ als Vertiefungs- und Übungsaufgaben unterstützen zusätzlich den binnendifferenzierten Unterricht.

Viele der Lernsituationen sind so gestaltet, dass sie in Abhängigkeit von der Ausstattung der Schule und den Voraussetzungen der Lerngruppe die **Förderung digitaler Kompetenzen** ermöglichen. Der Vielfältigkeit der Praxis im Bereich Einzelhandel wird durch die Einbeziehung **unterschiedlicher Modellbetriebe** entsprochen, deren Datenkranz den Erfordernissen des jeweiligen Lernfeldes angepasst ist. **Kompetenzfragebögen** am Ende eines jeden Lernfeldes helfen, **Wissenslücken** gezielt zu **identifizieren** und **nachzuarbeiten**, **sichere Themen** können **abgehakt** werden.

Ihr Feedback ist uns wichtig!

Wenn Sie mithelfen möchten, dieses Buch für die kommenden Auflagen noch weiter zu optimieren, schreiben Sie uns unter lektorat@europa-lehrmittel.de. Das Autorenteam freut sich auf Anregung und Unterstützung durch Kritik und wünscht erfolgreiches Arbeiten mit dem neuen Lehrwerk.

LF 1 Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren

LS1 Das System der dualen Berufsausbildung kennenlernen 10

LS2 Wichtige gesetzliche Grundlagen anwenden können 13

LS3 Die Ausbildung abschließen und Möglichkeiten der
Weiterbildung kennenlernen 27

LS4 Verschiedene Betriebsformen kennenlernen und einordnen können 32

LS5 Die Organisationsstruktur meines Unternehmens erarbeiten. 38

LS6 Das System der Sozialversicherung kennenlernen Sozialversicherungen. 42

LS7 Sich über die Altersvorsorge informieren 46

LS8 Den eigenen Ausbildungsbetrieb präsentieren 50

Kompetenzfragebogen 53

**LF 2 Verkaufsgespräche
kundenorientiert führen**

LS1 Was macht einen kundenorientierten Verkäufer aus? 58

LS2 Kommunikationssituationen verstehen 61

LS3 Körpersprache gezielt einsetzen 64

LS4 Sprache professionell einsetzen 66

LS5 Die Bedeutung von Warenwissen erkennen 69

LS6 Die Phasen des Verkaufsgesprächs. 75

LS7 Den Kunden begrüßen und Kontakt aufnehmen 80

LS8 Den Bedarf des Kunden ermitteln 82

LS9 Dem Kunden die Ware vorlegen 84

LS10 Den Kunden in der Verkaufsargumentation überzeugen. 86

LS11 Den Kunden über den Preis informieren. 88

LS12 Kundeneinwände entkräften 90

LS13 Dem Kunden Alternativangebote unterbreiten 93

LS14 Dem Kunden Zusatz- und Ergänzungsartikel anbieten 96

LS15 Das Verkaufsgespräch erfolgreich abschließen 98

LS16 Fachbegriffe lernen 100

Kompetenzfragebogen 101

LF 3 Kunden im Servicebereich
Kasse betreuen

LS1	Zum ersten Mal im Kassensbereich arbeiten.	106
LS2	Vorbereitungen im Kassensbereich treffen.	108
LS3	Kassierregeln einhalten und einen Kassenssturz durchführen	110
LS4	Die Tageslosung ermitteln	112
LS5	Sich sicher in die Bedienung des Kassensystems einarbeiten	114
LS6	Das Warenwirtschaftssystem kennenlernen	117
LS7	Rechtliche Voraussetzungen beim Abschluss von Kaufverträgen beachten	120
LS8	Die Begriffe „Besitz“ und „Eigentum“ unterscheiden.	125
LS9	Zustandekommen von Rechtsgeschäften und Inhalte von Kaufverträgen	127
LS10	Die Grundsätze der Vertragsfreiheit beachten	131
LS11	Gültige, nichtige und anfechtbare Rechtsgeschäfte erkennen	133
LS12	Die allgemeinen Geschäftsbedingungen beachten	136
LS13	Zahlungsnachweise erstellen und Vorschriften zur Umsatzsteuer berücksichtigen	139
LS14	Voraussetzungen für die Befreiung von der Umsatzsteuer (Tax Free) erkennen	141
LS15	Kassenbon und Quittung unterscheiden.	144
LS16	Die verschiedenen Zahlungsarten bewerten und Falschgeld erkennen	148
LS17	Die halbbaaren Zahlungsarten beherrschen	151
LS18	Bargeldlose Zahlungsarten beherrschen	153
LS19	Kartenunterstützte Zahlungsarten beherrschen	156
LS20	Prozentrechnung durchführen	164
LS21	Dreisatzrechnung anwenden.	172
LS22	Die Durchschnittsrechnung anwenden	175
	Kompetenzfragebogen	177

LF 4 Waren präsentieren


LS1	Kundenansprüche ermitteln und auswerten	182
LS2	Den Verkaufsraum der Sportabteilung neu gestalten	185
LS3	Die Lebensmittelabteilung verkaufsfördernd einrichten	188
LS4	Waren im Regal ansprechend präsentieren	198
LS5	Die Lebensmittelabteilung erlebnisorientiert gestalten	203
LS6	Schaufenster verkaufsfördernd gestalten	205
	Kompetenzfragebogen	212

LF 5 Werben und den Verkauf fördern

LS1	Die Bedeutung, Ziele und Aufgaben der Absatzwerbung erkennen	218
LS2	Unterschiedliche Werbearten nutzen und ihre Wirkung auf den Kunden abwägen	222
LS3	Werbegrundsätze bei der Planung einer Werbemaßnahme berücksichtigen	227
LS4	Einen Werbeplan erstellen	230
LS5	Eine Werbebotschaft wirkungsvoll gestalten und formulieren	238
LS6	Den Werbeerfolg einer Werbemaßnahme beurteilen	242
LS7	Die rechtlichen, wirtschaftlichen und ethischen Grenzen der Werbung berücksichtigen . .	248
LS8	Typische Maßnahmen der Verkaufsförderung einsetzen und bewerten	255
LS9	Verpackungsmaterialien nach ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten auswählen	263
	Kompetenzfragebogen	272


Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren

8. Ich stelle meinen Ausbildungsbetrieb anhand einer professionellen Präsentation vor.



© Kzenon – stock.adobe.com

1. Ich setze mich mit der dualen Berufsausbildung auseinander.



© XtravaganT – stock.adobe.com

2. Ich gestalte meine Ausbildung aktiv mit und kenne die gesetzlichen Grundlagen.



© Alexander Ratih – stock.adobe.com

Wie ich meinen Ausbildungsbetrieb richtig repräsentiere.

7. Ich erkenne die Notwendigkeit einer guten Rentenvorsorge.



© blende40 – stock.adobe.com

3. Ich lerne die Voraussetzungen für meinen Berufsabschluss und Möglichkeiten von beruflichen Weiterbildungen kennen.



© Mangostar – stock.adobe.com

5. Ich erstelle die hierarchische Struktur meines Ausbildungsbetriebes.



© lucadp – stock.adobe.com

6. Ich erkunde mich über die mir zustehenden Sozialversicherungsleistungen.

- Krankheit
- Pflege
- Rente
- Unfall
- Arbeitslosigkeit



© DOC RABE Media – stock.adobe.com

4. Ich erkundige mich über Betriebsformen und beurteile diese.



© Elnur – stock.adobe.com

Die Kompetenzentwicklung umfasst, ...

... die gesetzlichen Regelungen, Verordnungen und Beschlüsse in der dualen Ausbildung anzuwenden.

System der dualen Berufsausbildung

gesetzliche Grundlagen, Verordnungen und Beschlüsse während der Ausbildung

Mitbestimmung während der Ausbildung

Fortbildungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten während und nach der Ausbildung

... die Organisation des Ausbildungsbetriebes beschreiben und beurteilen zu können.

Aufbauorganisation

Leitungssysteme

Organigramm

Betriebsformen

... die Notwendigkeit der Sozialversicherungen und der privaten Vorsorge zu erkennen.

Zweige der Sozialversicherungen

Sozialversicherungsleistungen

Rentenversicherung

Altersarmut

... sich über den Ausbildungsbetrieb eigenständig zu informieren und ihn professionell zu präsentieren.

Informationsbeschaffung

Präsentationsformen

Präsentationsregeln

Bewertungsregeln

Der Modellbetrieb im Lernfeld 1

Unternehmensbeschreibung	
Firma	Uranus GmbH
Geschäftszweck und Betriebsform	Verkauf von Elektroartikeln, Montage und Anschluss von Elektrogroßgeräten, Lieferung sowie Garantie- und Reparaturleistungen/Fachmarkt
Geschäftssitz	Aachener Straße 123, 50777 Köln
Registergericht	Amtsgericht Köln HRA 4532
	Steuernummer: 98765/43210
	USt.-IdNr.: DE765678943
Gesellschafter	Dr. Martina Walther
Geschäftsführer	Dr. Johannes Luther Bernd Hansmann Marita Peters
Telefon – Telefax	0221 0001-0 0221 00001-1
Homepage	www.fachmarkt-uranus.de
E-Mail	fachmarkt@uranus.com
Bankverbindung	Sparkasse Köln/Bonn IBAN: DE08123450678009980765 BIC: GBTHKZGHXXX
Mitarbeiter	Filiale Köln: 50 Mitarbeiter 5 Auszubildende: Verkäuferin/Verkäufer: Julia Loh (19 Jahre, 1. Ausbildungsjahr) Hannes Watermann (20 Jahre, 2. Ausbildungsjahr) Jens Meier (17 Jahre, 2. Ausbildungsjahr) Kaufmann im Einzelhandel: Bastian Huber (26 Jahre, 3. Ausbildungsjahr) Özlem Yildirim (16 Jahre, 1. Ausbildungsjahr)
Abteilungen	1. Einkauf (ALn* Frau Mix/S Herr Schnell) 2. Verkauf (AL* Herr Kaya/SI Frau Meyer) 3. Lager (AL* Herr Müller/S Herr Ordner) 4. Personal (AL* Herr Henning/SI Frau Hell) 5. Rechnungswesen (ALn* Frau Richter/S Herr Trost) *AL = Abteilungsleiter/ALn = Abteilungsleiterin *S = Substitut/SI = Substitutin Die Sortimentsangaben stellen ebenfalls Abteilungen dar.
Sortiment	Fernseher und Audiosysteme Handy und Navigationssysteme Foto und Camcorder Gaming und Spielzeuge Film und Musik
Ausbilder	Mehmet Arslan (25 Jahre)

Lernsituation 1

Das System der dualen Berufsausbildung kennenlernen

Der Ausbilder Herr Arslan hat vor einem Jahr seine Ausbildung in der Uranus GmbH mit einem erfreulichen Ergebnis beendet und sich insbesondere für Tätigkeiten im Bereich des Personalwesens qualifiziert. Seitdem unterstützt er Frau Hell im Personalbüro. Der Personalchef der Uranus GmbH erteilt ihm deshalb die Aufgabe, zusammen mit Frau Hell die neuen Auszubildenden zu betreuen.



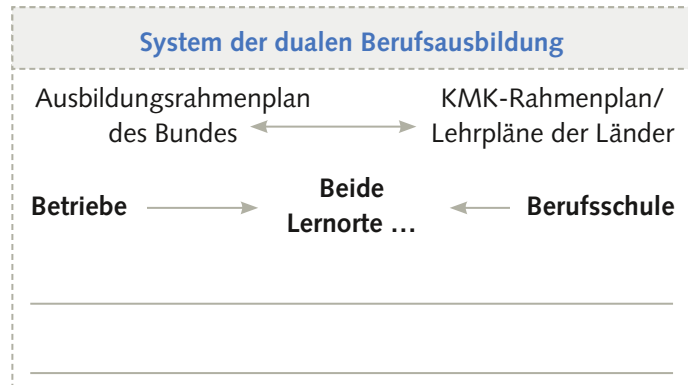
Herr Arslan ist sich darüber im Klaren, dass sich die neuen Auszubildenden nur aktiv einbringen können, wenn sie genaue Kenntnisse über das System der dualen Ausbildung und die Rechtsgrundlagen des Berufsbildungsgesetzes haben. Er hat sich darauf vorbereitet, die Auszubildenden über die Grundlagen der Ausbildung umfassend zu informieren und mit ihnen zusammen die Rechtsgrundlagen zu erarbeiten.

Unterstützen Sie Herrn Arslan bei seinen Erläuterungen zur dualen Berufsausbildung.

© fizkes – stock.adobe.com

Arbeitsaufträge

1. Beschreiben Sie anhand nebenstehender Grafik das System der dualen Berufsausbildung. Überlegen Sie anschließend, welche Leistung der Betrieb bzw. die Berufsschule erbringt und welche Möglichkeiten zur Kooperation zwischen diesen beiden Partnern wahrgenommen werden oder werden könnten.



Das System der dualen Berufsausbildung:

Leistungen der Kooperationspartner:

2. Herr Arslan bittet Julia, sich zu informieren, was ein Rahmenlehrplan ist und welche Lernfelder im ersten Ausbildungsjahr unterrichtet werden.

Lernfelder im ersten Ausbildungsjahr

3. Herr Arslan möchte, dass Julia herausfindet, ob die Inhalte des ersten Lernfeldes des Rahmenlehrplans in ihrem Ausbildungsrahmenplan verankert sind. Nehmen Sie Ihren eigenen Ausbildungsrahmenplan in die Hand und schlüpfen Sie in die Rolle von Julia.

Lernsituation 2

Wichtige gesetzliche Grundlagen anwenden können

Herr Arslan erklärt den neuen Auszubildenden in einen Kurzvortrag, dass die Ausbildung zum Einzelhändler auf der Grundlage des **Berufsbildungsgesetzes** (BBiG) im Rahmen einer entsprechenden **Verordnung über die Berufsausbildung** geregelt ist. Anschließend gibt er ihnen eine Auflistung einzelner Fälle und bittet sie, zu überprüfen, ob die dort beschriebenen Vorgehens- bzw. Verhaltensweisen korrekt oder nicht korrekt sind.



© MC-Illustrations – stock.adobe.com

Arbeitsaufträge

1. Unterstützen Sie die Auszubildenden der Uranus GmbH und prüfen Sie in der nachfolgenden Tabelle, ob die Vorgehens- und Verhaltensweisen richtig sind. Informieren Sie sich ggf. auf den Internetseiten der Kammern.

Die Vorgehens- bzw. Verhaltensweise ist korrekt	... nicht korrekt
Allgemeines		
Im Ausbildungsvertrag steht als Bezeichnung des Ausbildungsberufes: „Kaufrau für Bürokommunikation“.		
Die Personalleitung will die Ausbildungsdauer von Beginn an auf vier Jahre festschreiben.		
Ausbildungsvertrag		
Die Dauer der Probezeit ist im Ausbildungsvertrag nicht dokumentiert.		
Die Höhe der Ausbildungsvergütung richtet sich nach dem für die Branche gültigen Tarifvertrag.		
Das Ausbildungsgehalt wird im ersten Ausbildungsjahr für eine Auszubildende mit 850,00 EUR angesetzt.		
Die Anzahl der Urlaubstage wird nicht im Ausbildungsvertrag festgehalten.		
Rechte und Pflichten der Ausbildungspartner		
Bis zum Ende der Probezeit hat eine Auszubildende lediglich im Lager gearbeitet und Putzarbeiten verrichtet.		
Ein Auszubildender wird für die Zeit des ersten Teils der gestreckten Abschlussprüfung freigestellt.		
Die Personalleitung verweigert einem Auszubildenden am Ende der Ausbildungszeit die Ausstellung eines qualifizierten Zeugnisses.		
Einer Auszubildenden wird während der Probezeit ohne Angabe von Gründen fristlos gekündigt.		
Ein Auszubildender geht regelmäßig zur Berufsschule, hat aber seine Unterlagen und entsprechende Lehrbücher selten zur Hand.		

Die Vorgehens- bzw. Verhaltensweise ist korrekt	... nicht korrekt
In einer Bar plaudert eine Auszubildende über die Umsätze mit einem guten Kunden.		
Wegen eines wichtigen Fußballspiels erscheint ein Auszubildender nicht zu einer vereinbarten betrieblichen Weiterbildung.		
Ausbildungsnachweis/Berichtsheft		
Eine Auszubildende schreibt wöchentliche Berichte und lässt sie von der Ausbilderin unterschreiben.		
Der Auszubildende im ersten Ausbildungsjahr kopiert die elektronischen Ausbildungsberichte vom Auszubildenden im dritten Lehrjahr und druckt diese als eigenes Berichtsheft aus.		
Bei der Anmeldung zur Abschlussprüfung bestätigen der Auszubildende und seine Ausbilderin, dass die Ausbildungsnachweise ordnungsgemäß geführt wurden.		
Möglichkeiten einer Ausbildungsverkürzung bzw. -verlängerung		
Der Auszubildende weist den Abschluss der Allgemeinen Hochschulreife an einem Wirtschaftsgymnasium nach. Daraufhin wird die Ausbildung auf zwei Jahre verkürzt.		
Der Antrag auf Ausbildungsverkürzung wird an die Berufsschule des Auszubildenden gestellt.		
Eine Auszubildende hat auf dem Berufsschulzeugnis lediglich die Noten gut und sehr gut. Sie stellt einen Antrag auf Ausbildungsverkürzung bei der zuständigen Kammer. Dem Antrag wird stattgegeben.		
Ein Auszubildender besteht die Abschlussprüfung „im ersten Anlauf“ nicht. Die Ausbildungsdauer wird um zwei Jahre verlängert.		

2. Die Auszubildende Julia erhält per Mail von Herrn Arslan ihren ersten wöchentlichen Auszug aus ihrem Arbeitszeitkonto. Bei näherer Betrachtung fällt ihr auf, dass sie am Donnerstag, Freitag und Samstag Minusstunden bekommen hat. Ist das so richtig? Überprüfen Sie den Auszug aus dem Arbeitszeitkonto und notieren Sie die Fehler, die Ihnen auffallen (über und unter 18 Jahre).

Monat/Jahr: 08/20xx

Wochentag	Datum	BS/B/K	Beginn	Ende	Pausen	IST-Stunden	SOLL-Stunden	Krank	Ü-Std/M-Std
Montag	06.08.20xx	B	09:00	17:30	00:30	08:00	08:00		00:00
Dienstag	07.08.20xx	BS	08:00	15:00	01:00	05:15			
Dienstag	07.08.20xx	B	15:30	20:00	00:00	04:30	08:00		+1:45
Mittwoch	08.08.20xx	B	07:00	9:00	00:00	02:00			
Mittwoch	08.08.20xx	BS	09:50	13:10	00:00	03:20			
Mittwoch	08.08.20xx	B	14:10	20:00	00:00	06:00	08:00		00:00
Donnerstag	09.08.20xx	K				00:00	08:00	06:00	-08:00
Freitag	10.08.20xx	K				00:00	08:00	06:00	-08:00
Samstag	11.08.20xx					00:00	08:00		-08:00
Sonntag	12.08.20xx	B	09:00	17:00	00:00	08:00	08:00		00:00

Berufsschultage	Beginn	Ende	Anzahl der Unterrichtsstunden
Dienstag	08:00	15:00	8
Mittwoch	09:50	13:10	4

BS: Berufsschule B: Betrieb K: Krank Ü-Std: Überstunden M-Std: Minusstunden
 Keine Überstunden!
 Wöchentliche Arbeitszeit laut Ausbildungsvertrag: 40 Stunden
 6-Tage-Woche: Volljährige; 5-Tage-Woche: Jugendliche

Kriterium	über 18 Jahre	unter 18 Jahre
Pausenregelungen		

Kriterium	über 18 Jahre	unter 18 Jahre
Anrechnung von Krankheitstagen		
Minusstunden		
tägliche Arbeitszeit- überschreitung		
Anrechnung der Berufsschulzeit		
Verstoß gegen Ruhezeiten		

Kriterium	über 18 Jahre	unter 18 Jahre
Sonntagsarbeit		
Arbeitsverbot vor der Berufsschule		
Arbeit nach der Berufsschule		

3. Überprüfen Sie den vorliegenden Auszug des Arbeitszeitkontos hinsichtlich der gesetzlichen Grundlagen für Auszubildende, die über 18 Jahre alt sind, und für Auszubildende, die unter 18 Jahre alt sind.

Tag	über 18 Jahre	unter 18 Jahre
Montag		

Tag	über 18 Jahre	unter 18 Jahre
Dienstag		
Mittwoch		
Donnerstag		

